

PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN USAHA BATAGOR 61 DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

QUALITY OF SERVICES DEVELOPMENT AT BATAGOR 61 USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD

Bagus Nenda Haryo P.¹, Ir. Budi Praptono, M.M.², Muhammad Iqbal, S.T., M.M.³

^{1,2,3}Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

Email: ¹dadoers@gmail.com, ²budipraptono@telkomuniversity.ac.id, ³muhiqbal@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Batagor 61 merupakan salah satu dari sekian banyak industri rumah makan yang ada di Kota Bandung. Untuk memenangkan persaingan dengan usaha sejenis lainnya, Batagor 61 harus memiliki beberapa strategi untuk menarik minat beli masyarakat sekitarnya. Salah satu di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 30 orang responden, terdapat beberapa faktor yang belum dimaksimalkan oleh Batagor 61 dalam melayani pelanggannya. Oleh karena itu, Batagor 61 memerlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Batagor 61 tidak cukup hanya mengetahui kepuasan pelanggan saja, akan tetapi juga harus mengetahui kelemahan dari layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan kualitas layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 6 atribut kebutuhan pelanggan yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 6 atribut kebutuhan yang disusun berdasarkan Dimensi *ServQual*, didapatkan 9 karakteristik teknis yang kemudian diolah kedalam QFD. Hasil dari *QFD House of Quality* berupa 4 karakteristik teknis yang didapat berdasarkan *ranking* dan target yang belum terpenuhi. Kemudian, 4 karakteristik teknis tersebut dijadikan dasar untuk merancang konsep yang digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi.

Kata kunci: Pengembangan Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment*, Dimensi *ServQual*

ABSTRACT

Batagor 61 is one of many the culinary business in Bandung. To win this competition, Batagor 61 should have some strategies to attract people to be their buyers, and it is by improving the quality of their service.

Based on the results of interviews conducted to 30 respondents, there are several factors that have not been maximized by Batagor 61 in serving its customers. Therefore, Batagor 61 needs an evaluation for the services that they're provided. Batagor 61 is not enough to just know the only customer satisfaction, but also need to know the weaknesses of its services.

The purpose of this study is to formulate the recommendations for the development of quality services on Batagor 61 in accordance with customer needs to enhance their customer satisfaction. The method that used in this research is Quality Function Deployment (QFD). This study identified 6 attributes of customer needs that measured its performance based on the level of interest and customer satisfaction.

Based on the results of performance measurement of 6 attributes needs compiled by ServQual Dimension, obtained 9 technical characteristics which are then processed into QFD. The results of QFD iteration are in the form of 4 technical characteristics obtained based on the ranking and the targets have not been met. Then, the 4 technical characteristics will serve as the basis for designing the concepts that is used as a basis for the formulation of the recommendations.

Keywords: Development of Quality Service, *Quality Function Deployment*, *ServQual* Dimensions

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Bisnis Batagor 61 merupakan bisnis keluarga yang sudah berdiri sejak tahun 2010 dan terletak di Jl. Andir No. 61, Kota Bandung, Jawa Barat. Batagor 61 memiliki karyawan sebanyak 4 orang dan karyawan tersebut juga masih memiliki hubungan keluarga dari pemilik usaha tersebut. Sesuai dengan namanya Batagor 61 merupakan rumah makan yang khusus menjual aneka macam Batagor, baik itu batagor kuah ataupun batagor kering. Sistem penjualan yang digunakan pun menggunakan sistem pelayanan di tempat yang mana memungkinkan pelanggan memilih untuk makan ditempat atau dibawa pulang (*Take Out*). Selama masa berdirinya bisnis Batagor 61 selalu mengalami penurunan pendapatan. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 grafik pendapatan dari penjualan Batagor 61 dalam 3 (tiga) tahun terakhir berikut ini.

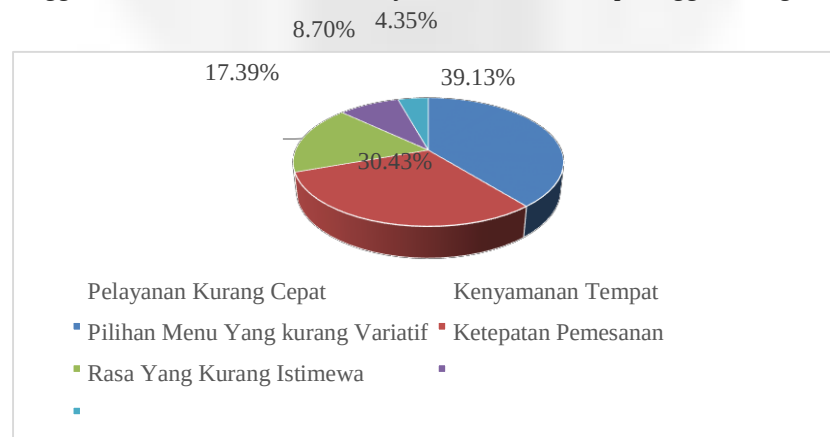


Gambar 1. Grafik Pendapatan Usaha Batagor 61

Bila diperhatikan dari grafik pendapatan Batagor 61 pada Gambar 1.2 pendapatan terkecil terjadi di tahun 2013, ditahun tersebut terjadi penurunan pendapatan sebesar 33,4% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan pernyataan dari pemilik Batagor 61, penurunan tersebut terjadi dikarenakan kurangnya keuntungan yang didapat dari usaha ini pada tahun 2011, yang menyebabkan usaha Batagor 61 mengalami inkonsistensi dalam hal membuka usahanya pada tahun 2012 hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 Batagor 61 juga sempat memiliki masalah dengan supplier dari usahanya yang mengharuskan Batagor 61 menutup usahanya sementara selama $\pm$ 6 bulan. Dalam kurun waktu tersebut juga Batagor 61 merencanakan kembali bisnis usahanya hingga mereka dapat membuka usahanya kembali pada tahun 2014.

Berdasar dari alasan itulah maka perlu dilakukan penelitian yang mampu meningkatkan kualitas usaha serta meningkatkan minat pelanggan untuk membeli produk dari Batagor 61. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dari usaha Batagor 61 pada saat ini dilakukanlah survei awal terhadap 30 orang pelanggan dari Batagor 61. Hasil survei pendahuluan tersebut menghasilkan beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Berikut Gambar 1.2 menunjukkan data keluhan pelanggan Batagor 61.



Gambar 2. Grafik Pendapatan Usaha Batagor 61

Dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan, mayoritas pelanggan (39.13%) menyatakan bahwa pelayanan pada Batagor 61 kurang cepat. Untuk keluhan terbesar selanjutnya (30.43%) adalah kurang nyamannya tempat

pada Batagor 61 karena kebersihannya kurang terjaga. Atas dasar keluhan dari pelanggan tersebut maka perlu dilakukan perbaikan terhadap keluhan yang didapat dari ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada saat ini, oleh karena itu peranan kualitas jasa sangat diperlukan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa perlu dilakukan suatu evaluasi dan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan ataupun memperbaiki kualitas layanan agar kepuasan pelanggan dari Batagor 61 tersebut dapat tercapai. Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode yang mampu memenuhi tujuan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)*, metode yang menggunakan format matriks untuk menangkap variabel dan atribut kebutuhan pelanggan yang berhubungan dan penting pada proses perencanaan. Matriks ini memberikan informasi layanan apa saja yang harus diperbaiki, beserta target pelayanan yang harus diberikan oleh Batagor 61. Target ini akan membantu usaha Batagor 61 dalam mengembangkan bisnisnya agar dapat menuju ke arah yang lebih baik.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apa sajakah yang menjadi atribut kebutuhan terhadap pelayanan Batagor 61?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pelanggan Batagor 61 pada saat ini?
3. Apa saja karakteristik teknis dari layanan Batagor 61 terkait dengan atribut yang diperoleh ?
4. Bagaimana rekomendasi pengembangan layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian dapat diuraikan:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan Batagor 61.
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pelanggan Batagor 61 terhadap layanan yang ada saat ini.
3. Menentukan karakteristik teknis dari layanan Batagor 61 terkait dengan atribut yang diperoleh.
4. Memperbaiki kinerja layanan pelanggan dengan merumuskan rekomendasi pengembangan layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.4 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini ditetapkan batasan penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah serta tidak melebar dari tujuan yang direncanakan. Batasan yang ditetapkan yaitu:

1. Diasumsikan proses layanan Batagor 61 tidak mengalami perubahan yang signifikan.
2. Penelitian ini tidak membahas tentang tingkat kenyamanan tempat dari Batagor 61.
3. Penelitian ini hanya membahas proses pelayanan yang diberikan Batagor 61 terhadap para pelanggannya.
4. Tahap perancangan konsep pengembangan kualitas pelayanan Batagor 61 hanya sampai pada tahap iterasi Matriks *House of Quality*.
5. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk Batagor 61.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Batagor 61 dalam mengembangkan kualitas layanannya serta menjadi alat bantu untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.
2. Dapat digunakan sebagai *tools* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dari Batagor 61.

2. Dasar Teori

2.1 Service Quality

Kualitas layanan adalah hasil dari proses ekspektasi konsumen dalam menggunakan jasa dibandingkan dengan penyampaian jasa yang sesungguhnya.[1] Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa, dan kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.[2]

Terdapat 5 dimensi utama *Servqual*, yaitu[3]:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

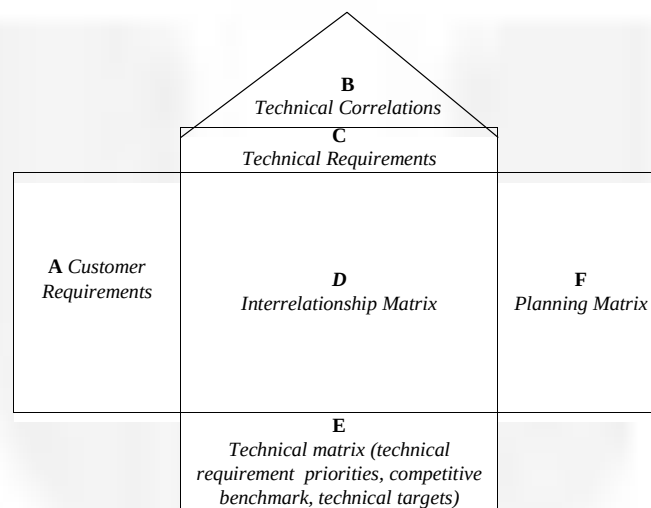
2.4 Quality Function Deployment

Quality Function Deployment (QFD) adalah sebuah metode terstruktur untuk perencanaan dan pengembangan produk yang memungkinkan tim pengembangan untuk menentukan dengan jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan, kemudian mengevaluasi secara sistematis kemampuan produk atau layanan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.[4]

Berdasarkan definisinya, *QFD* merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. *QFD* menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh perusahaan. *QFD* memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas maksimum.

2.3 House of Quality

House of Quality (HoQ) adalah sebuah diagram yang berbentuk seperti rumah, yang digunakan untuk menentukan hubungan antara kebutuhan pelanggan dan kemampuan yang dimiliki oleh produk atau layanan.[5] Bentuk dasar dari *HoQ* dapat dilihat pada Gambar 3

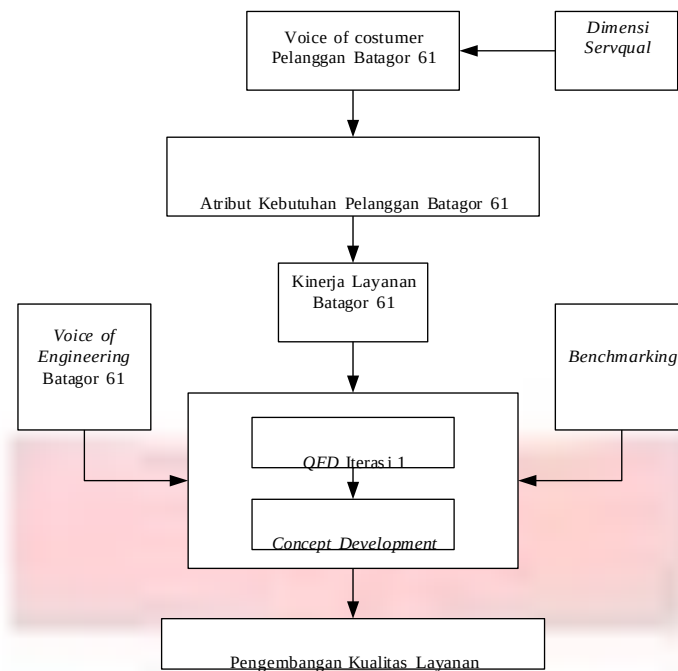


Gambar 3. Matriks HoQ.[4]

3. Metodologi Penelitian

3.1 Model Konseptual

Model konseptual berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara variable-variabel yang ada dalam penelitian. Gambar 4 menjelaskan model konseptual penelitian ini.



Gambar 4. Model Konseptual

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1 Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan

Identifikasi atribut kebutuhan dilakukan berdasarkan studi literatur dan pengumpulan *Voice of Customer*. Adapun pengumpulan *Voice of Customer* dilakukan dengan cara *interview* langsung dengan sejumlah pelanggan Supermarket Borma Cijerah dan data historis yang bersumber dari keluhan-keluhan pelanggan yang disampaikan kepada pihak Batagor 61.

4.2 Hasil Perhitungan *Weighted Average Performance (WAP)*

Hasil perhitungan WAP dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. WAP Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.

Kode	Atribut Kebutuhan	Importance to Costumer	Costumer Satisfaction
TA1	Harga	3,6	2,707
TA2	Lokasi usaha	3,371	3,357
RL1	Ketepatan pesanan pelanggan	3,536	3,207
RS1	Kemampuan pelayan merespon dengan baik	3,557	2,75
AS1	Konsistensi layanan	3,443	2,75
AS2	Konsistensi produk	3,471	3,314
Rata-rata		3,496	3,014

Perhitungan WAP dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari jawaban seluruh responden. Hasil perhitungan ini kemudian dijadikan acuan didalam Matriks Klein Grid. Nilai rata-rata menjadi nilai tengah untuk menentukan kuadran keberadaan atribut kebutuhan. Batas-batas yang menjadi penentu kategori kuadran dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Kuadran Matriks Klein Grid.

Kategori	Nilai WAP
<i>Expected</i>	Jika nilai sumbu X < 3,014 dan nilai sumbu Y > 3,496
<i>High Impact</i>	Jika nilai sumbu X < 3,014 dan nilai sumbu Y > 3,496
<i>Low Impact</i>	Jika nilai sumbu X < 3,014 dan nilai sumbu Y > 3,496
<i>Hidden</i>	Jika nilai sumbu X < 3,014 dan nilai sumbu Y > 3,496

4.3 Hasil Identifikasi Karakteristik Teknis

Identifikasi karakteristik teknis dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana cara memenuhi kebutuhan pelanggan. Karakteristik teknis didapat dengan eksplorasi atribut kebutuhan yang telah didapat sebelumnya, dan melakukan *brainstorming* dengan pihak Batagor 61. Hasil identifikasi karakteristik teknis terhadap atribut kebutuhan yang didapat dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Teknis

Kode Atribut	Atribut Kebutuhan	Karakteristik Teknis	Kode
TA1	Harga	Harga satuan	K1
		Harga porsi	K2
TA2	Lokasi usaha	Pemberian papan nama usaha	K3
AS2	Konsistensi Produk	Jumlah per porsi	K4
		<i>Expired date</i> produk	K5
RL1	Ketepatan pesanan pelanggan	Ketersediaan media pencatatan	K6
RS1	Kemampuan pelayan merespon dengan baik	Proses layanan <i>delivery</i> kepada pelanggan	K7
		Lamanya waktu pelayanan pelanggan	K8
AS1	Konsistensi layanan	Konsistensi waktu buka toko (<i>outlet</i>)	K9

4.4 Penentuan Target Karakteristik Teknis

Target karakteristik teknis ditentukan berdasarkan kemampuan perusahaan secara keseluruhan dan kinerja karakteristik teknis yang telah ada serta dengan melakukan *benchmarking* dengan pesaing. Penentuan target dilakukan dengan *brainstorming* dengan pihak Batagor 61.

Dari hasil *brainstorming* tersebut pihak Batagor 61 menginginkan proses *benchmarking* dilakukan pada seluruh karakteristik teknis, dan *benchmarking* dilakukan pada usaha Batagor Riri. Alasan dipilihnya usaha Batagor Riri sebagai objek *benchmarking* karena usaha Batagor Riri sama seperti Batagor 61 bergerak dalam bisnis penjualan batagor dan Batagor Riri juga sudah memiliki banyak pelanggan tetap, bahkan pelanggan dari Batagor Riri juga banyak yang berasal dari luar Kota Bandung, ini disebabkan karena produk dari Batagor Riri sudah biasa dijadikan buah tangan bagi wisatawan yang datang ke Kota Bandung itu sendiri. Target dari karakteristik teknis dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Target Karakteristik Teknis.

Karakteristik Teknis	Satuan	Existing	Batagor Riri	Target
Harga satuan	Harga	Rp 3.000	Rp 10.000	Rp 3.000
Harga porsi	Harga	Rp 10.000	Rp 100.000	Rp. 10.000
Pemberian papan nama usaha	Ada/Tidak	Tidak	Ada	Ada
Jumlah per porsi	Jumlah	4 Buah	10 Buah	4 Buah
<i>Expired date</i> produk	Hari	1 Hari	1 Hari	1 Hari
Ketersediaan media pencatatan	Ada/Tidak	Tidak	Ada	Ada
Proses layanan <i>delivery</i> kepada pelanggan	Ada/Tidak	Tidak	Tidak	Ada
Lamanya waktu pelayanan pelanggan	Menit	≤ 5 Menit	≤ 5 Menit	≤ 5 Menit
Konsistensi waktu buka toko (<i>outlet</i>)	Hari per Minggu	5 Hari per Minggu	7 Hari per Minggu	6 Hari per Minggu

4.5 Pemilihan Konsep Pengembangan

Alternatif konsep yang terpilih akan menjadi acuan dalam menentukan rekomendasi perbaikan layanan pada Batagor 61. Konsep disusun berdasarkan dari 4 karakteristik teknis terpilih. Konsep dari pengembangan layanan terpilih dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Konsep Terpilih.

Kode	Karakteristik Teknis	Konsep
K3	Pemberian papan nama usaha	Meletakkan papan atau <i>banner</i> usaha ditempat strategis
		Mempromosikan bisnis dengan menggunakan media sosial
K9	Konsistensi waktu buka toko (<i>outlet</i>)	Menjadwalkan buka toko selama 6 hari dalam seminggu
		Menetapkan 1 hari libur toko (<i>outlet</i>) dalam 1 minggu
K6	Ketersediaan media pencatatan	Membuat buku pencatatan pesanan
K7	Proses layanan <i>delivery</i> kepada pelanggan	Memberikan jasa <i>delivery</i> pesanan kepada pelanggan yang berjarak ± 1 KM dari toko (<i>outlet</i>)

5. Analisis dan Rekomendasi

5.1 Analisis Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan dari Batagor 61 yang terletak di Jl. Andir No. 61, Bandung. Batagor 61 merupakan rumah makan yang khusus menjual aneka macam batagor, baik itu batagor kuah ataupun batagor kering. Selama masa berdirinya bisnis Batagor 61 ini mengalami penurunan pendapatan disetiap tahunnya, hal itu juga berbanding lurus dengan penurunan jumlah pelanggan dari Batagor 61.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kembali minat pelanggan untuk membeli produk dari Batagor 61 dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk memperbaiki layanan dari Batagor 61. Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan usulan apa saja yang dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat dijadikan masukan bagi Batagor 61 dalam melakukan perbaikan layanan.

5.2 Rekomendasi

Hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa terdapat karakteristik teknis dari Batagor 61 yang perlu diperbaiki. Perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi angka keluhan yang muncul. Dalam melakukan perumusan rekomendasi, langkah awal yang dilakukan adalah dengan menentukan prioritas pengembangan layanan dari masing-masing karakteristik teknis yang belum memenuhi target. Untuk karakteristik teknis yang telah memenuhi target akan dipertahankan sebagai kinerja layanan dari Batagor 61. Rekomendasi yang disusun akan mengacu pada target dari setiap karakteristik teknis. Rekomendasi disusun berdasarkan konsep pengembangan yang telah terpilih.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Terdapat 6 atribut kebutuhan pelanggan yang dapat diidentifikasi berdasarkan 4 dimensi *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness* yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Atribut Kebutuhan.

Variabel	Kode Atribut	Atribut Kebutuhan
<i>Tangible</i>	TA1	Harga
	TA2	Lokasi usaha
<i>Reliability</i>	RL1	Ketepatan pesanan pelanggan
<i>Responsiveness</i>	RS1	Kemampuan pelayan merespon dengan baik
<i>Assurance</i>	AS1	Konsistensi layanan
	AS2	Konsistensi produk

2. Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan, didapatkan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Batagor 61 pada saat ini yang dikelompokkan berdasarkan atribut kebutuhan yang didapat. Tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan metode WAP (*Weighted Average Performance*), nilai tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.
3. Terdapat 9 karakteristik teknis dari layanan Batagor 61 yang didapatkan dari hasil pengelompokkan terhadap atribut kebutuhan pelanggan. Pembagian karakteristik teknis dapat dilihat pada Tabel 3.
4. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi program peningkatan kualitas layanan Batagor 61 yang terdiri dari 6 atribut kebutuhan, dan 9 karakteristik teknis. Rekomendasi disusun berdasarkan dari Konsep pengembangan yang telah terpilih.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Untuk penelitian selanjutnya, bila memungkinkan, iterasi masih dapat dilakukan hingga iterasi ke 2, yaitu tahap *Matrix Part Deployment*.
2. Perlu dilakukan uji kelayakan terhadap rancangan program peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Babakus & Mangold. *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation*. Health Service Research Vol. 26 (1992) No. 6 hal.767-785.
- [2] Brady, Michael K. et al. *Performance-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension*. Journal of Business Research Vol. 5 (2002) hal.17-31.
- [3] Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [4] Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusset: Addison Wesley Publishing Company.
- [5] Xin, Lai., 2006. *Advancement in QFD Optimization Methods*, [online], (<http://scholarbank.nus.edu.sg/bitstream/handle/10635/16128/LAIX.pdf?...1>, diakses 10 Maret 2013).